

ContactPro – Evolution du 21 juin

Détails du mode d'utilisation

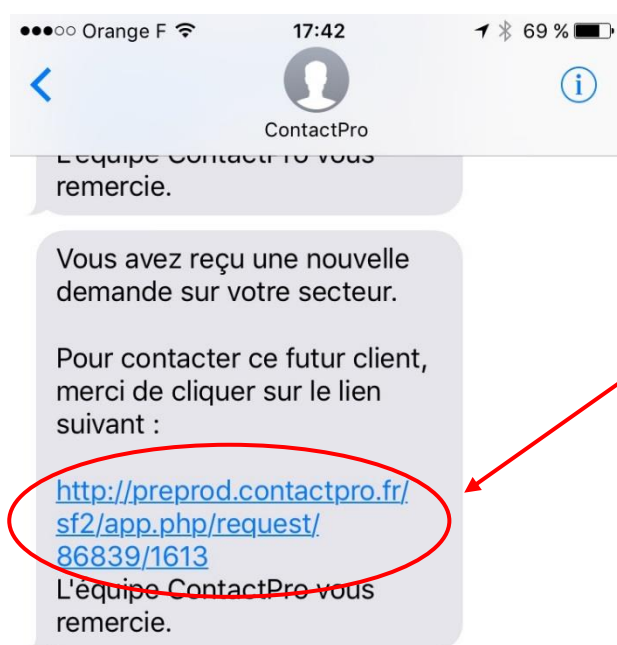
Vous recevez désormais les demandes des Particuliers sur votre téléphone portable par SMS

Suivant le choix défini par le Particulier, vous pouvez les contacter soit par téléphone, soit par mail ou à votre convenance s'ils ont sélectionné les 2 modes de contact.

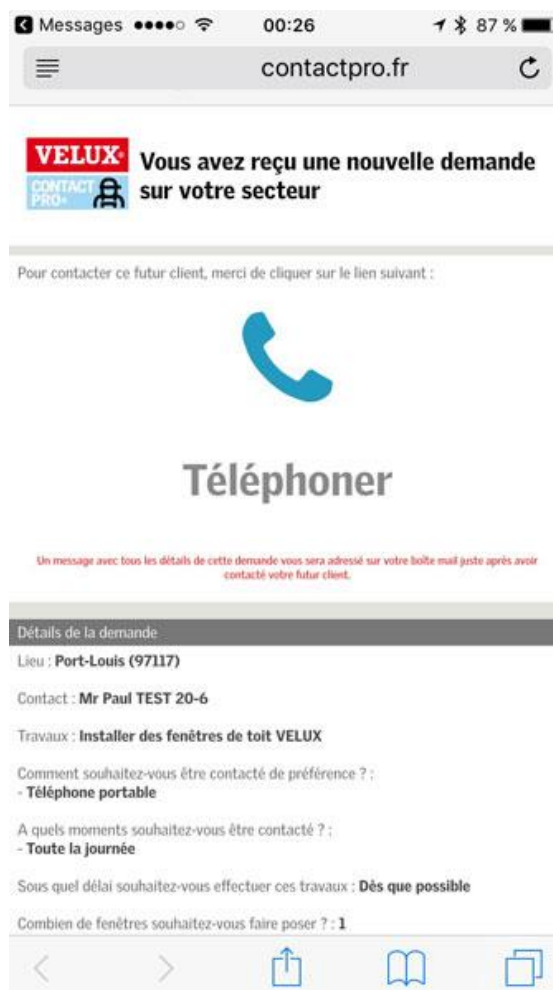
1) A partir de votre smarphone

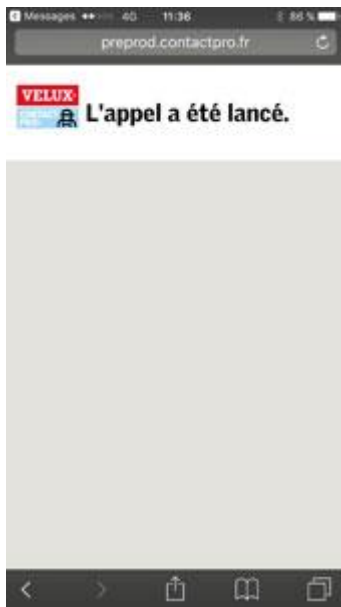
- Contact du Particulier par téléphone

Vous recevez un SMS sur votre téléphone portable qui vous informe qu'une demande est arrivée sur votre secteur

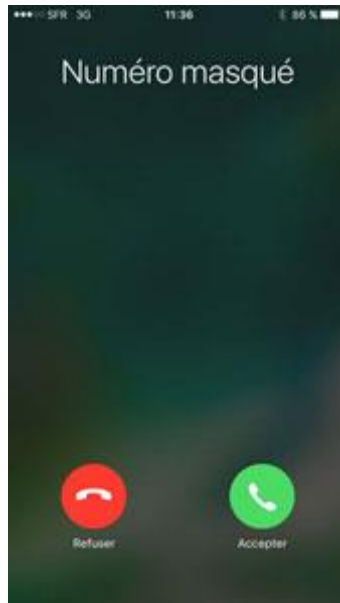


En cliquant sur ce lien, vous accédez au détail de la demande et pour appeler le Particulier, il suffit d'appuyer sur « Téléphoner »





ContactPro compose alors le numéro du Particulier...

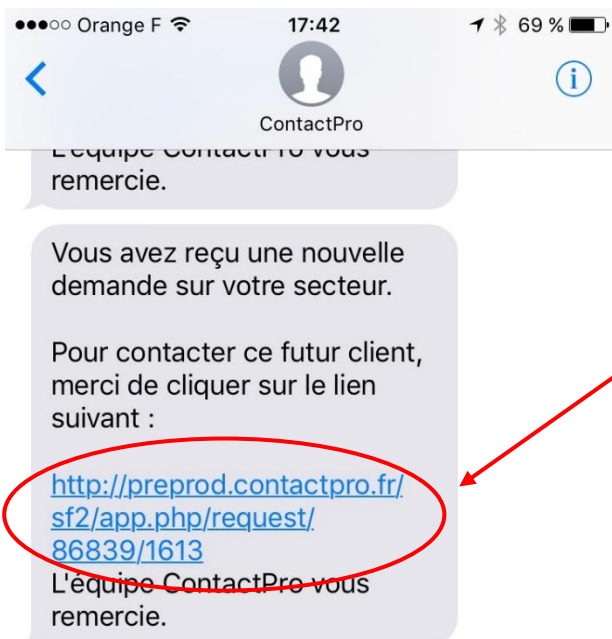


Votre téléphone sonne. Vous devez décrocher pour être mis en relation avec le particulier.

Un mail vous est adressé pour vous donner les coordonnées complètes de votre client.

- Contact du Particulier par mail

Vous recevez un SMS sur votre téléphone portable qui vous informe qu'une demande est arrivée sur votre secteur



En cliquant sur ce lien, vous accédez au détail de la demande et pour appeler le Particulier, il suffit d'appuyer sur « Répondre par mail »





ContactPro vous propose alors d'envoyer un mail au Particulier. Les coordonnées de votre entreprise sont automatiquement ajoutées à votre message

Vous devez utiliser cette boîte de dialogue pour envoyer votre mail



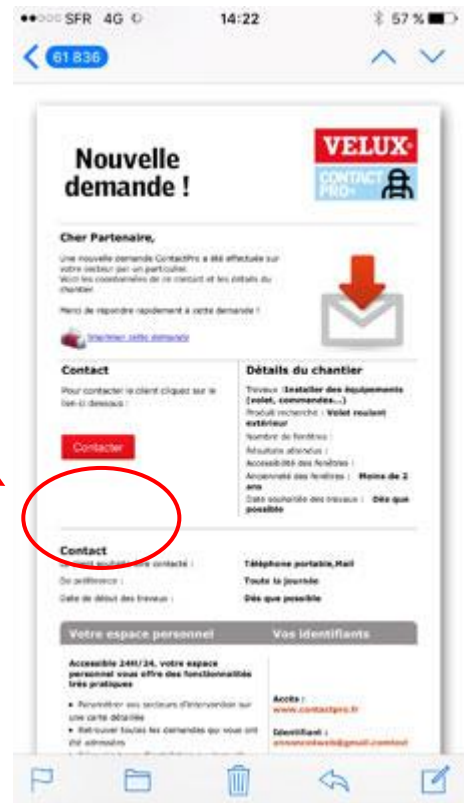
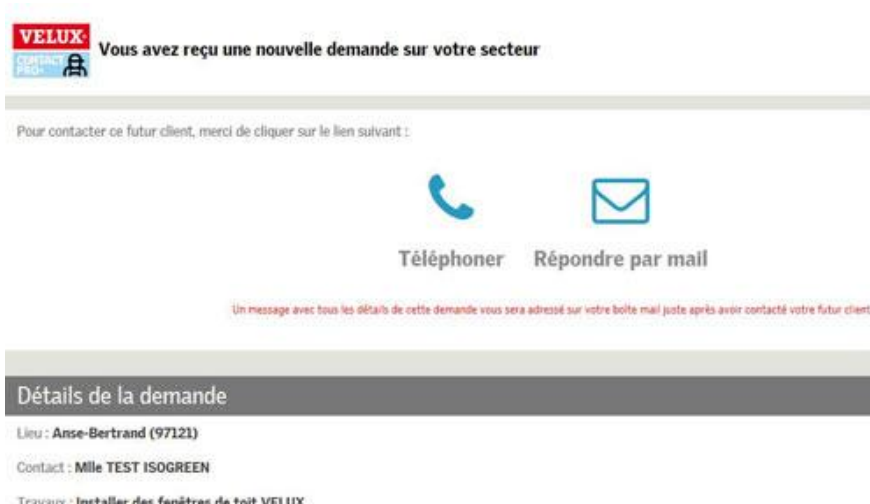
Vous recevez une confirmation d'envoi de votre message

Un mail vous est adressé pour vous donner les coordonnées complètes de votre client.

2) A partir de votre ordinateur de bureau

Vous recevez un mail vous informant qu'une nouvelle demande est à traiter près de chez vous.

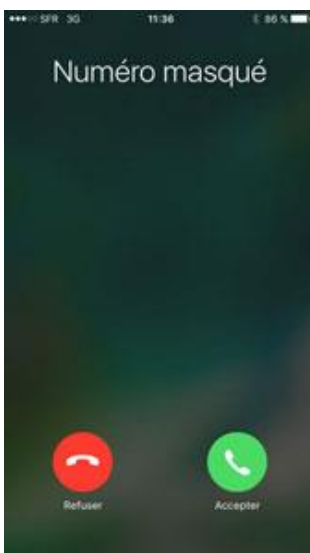
En cliquant sur le bouton « Contacter », vous avez la possibilité de joindre votre client – soit par téléphone ou par mail.



Par mail : Cliquez sur « Répondre par mail » puis utiliser l'utilitaire pour composer votre message



Par téléphone : en cliquant sur « téléphoner » votre téléphone portable compose le message



Votre téléphone sonne.

Vous devez décrocher pour être mis en relation avec le particulier.

Un mail vous est adressé pour vous donner les coordonnées complètes de votre client.

Réponses aux questions les plus souvent posées

Je suis sur mon ordinateur de bureau et je veux contacter mon client par téléphone. Comment faire car je n'ai pas son numéro ?

- ➔ En cliquant sur l'icône du téléphone présent dans le mail de la demande, le Système va composer le numéro du client et vous rappeler sur votre téléphone portable. Répondez à l'appel (correspondant inconnu), vous serez mis en relation avec le client par téléphone. Dans le même temps, un message est envoyé sur votre boîte mail avec toutes les coordonnées de ce client.

Je ne souhaite pas indiquer à ContactPro le n° de téléphone portable. Est-ce un problème ?

- ➔ Pas du tout, en revanche, nous ne pourrions pas vous adresser les demandes par SMS et vous devrez effectuer le premier contact avec votre client par mail.

Je ne souhaite plus recevoir les demandes ContactPro sur mon téléphone portable. Comment faire ?

- ➔ Il suffit de supprimer votre numéro de téléphone « interlocuteur » dans votre espace personnel.
Vous accédez à votre espace personnel à cette adresse www.contactpro.fr .
L'identifiant est votre adresse mail utilisée pour recevoir les demandes et votre mot de passe peut vous être envoyé si vous l'avez oublié.

Pourquoi avoir raccourci le délai de réponse de 7 à 3 jours ?

- ➔ ContactPro suit les tendances et aujourd'hui, une semaine correspond à une éternité à l'échelle d'Internet ! Vous êtes d'ailleurs une très large majorité à contacter aujourd'hui les clients avant ce délai de 3 jours.
Petit rappel : nous parlons bien d'un Contact (par téléphone ou par mail) dans les 3 jours et non du devis ou du déplacement

Mon correspondant ne répond pas au téléphone... que faire ?

- ➔ Nous vous conseillons de rappeler le Particulier, soit à partir de l'application de rappel téléphonique de Contactro, soit à partir d'une ligne de votre choix - un mail vous a adressé les coordonnées complètes du Particulier à l'issue de votre première tentative de contact. Si vous n'arrivez toujours pas à le joindre nous vous invitons à adresser un mail en précisant clairement l'objet du message (*Votre demande de recherche de professionnel VELUX sur l'application ContactPro*) sans oublier d'indiquer très clairement les coordonnées de votre entreprise

Je reçois des demandes mais elles sont trop loin de chez moi !

- ➔ ContactPro utilise un système de Géolocalisation pour vous adresser les demandes de chantiers les plus près de l'adresse de votre entreprise et se base sur la zone de couverture que vous avez définie dans votre espace personnel. Toutes les demandes sont situées à l'intérieur du cercle matérialisant cette zone. A partir de votre espace personnel, vous pouvez librement étendre ou réduire le secteur sur lequel vous souhaitez recevoir les demandes. Vous accédez à votre espace personnel à cette adresse www.contactpro.fr . L'identifiant est votre adresse mail utilisée pour recevoir les demandes et votre mot de passe peut vous être envoyé si vous l'avez oublié.

J'ai trop de travail en ce moment, je n'ai plus le temps de répondre...

- ➔ Vous avez la possibilité de vous désactiver de ContactPro afin de ne plus recevoir les demandes pendant une période que vous choisirez. Vous pouvez à tout moment vous réactiver dès que votre activité le permet, même si une date de réactivation avait été programmée. Pour cela, rendez-vous sur votre espace personnel.

Je ne reçois plus de demandes en ce moment

- ➔ VELUX France organise régulièrement des campagnes de promotion qui simulent les demandes. Il n'est pas étonnant que le nombre de vos demandes reçues soit différent d'un mois sur l'autre. Pensez aussi à vérifier votre boîte de mails indésirables, il peut arriver que nos messages tombent dans les spams. Pour éviter cela, ajoutez l'adresse mail qui vous adresse les demandes dans vos mails de confiance.